FORMATIONS CON.FO.RE SAMUEL DURAND

Depuis 2004 Confore accompagne les entreprises à l'aide d'actions de Conseil et de Formations visant à développer les compétences, accroître le savoir-faire et poursuivre le changement. Fort de son expérience, Confore tient à placer l'entreprise au centre de ses actions.

EQUIPE

- Notre équipe pédagogique est composée de formateurs permanents spécialisés dans des domaines complémentaires.
- Tous experts dans leur domaine respectif, ils justifient d'une expérience variée dans la formation pour adultes et sont tous issus du monde de l'entreprise.

CONSEIL

- Le conseil est indispensable pour préparer l'action, définir les stratégies, opérer les choix ou pour prendre une décision.
- Conseil en organisation, en management, reprise et développement d'entreprise.

FORMATION

- Nous vous apportons une réelle expertise de la formation continue pour construire avec vous des actions personnalisées qui valoriseront votre entreprise.
- Nous attachons une importance particulière à la qualité de nos prestations ainsi qu'au suivi personnalisé de nos clients.

★

D-101

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE
2 jours /14 heures

PUBLIC CONCERNÉ
Responsables d'équipes, Dirigeants, Managers.

PRÉ-REQUIS

OUTIL PÉDAGOGIQUE
Pédagogie qui alterne apports théoriques et cas pratiques personnalisés.

FORMATEUR(S)

PRIX
Conditions de ventes (cf. catalogue)
Prix des formations intra, nous consulter

RENFORCER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

OBJECTIFS

— Favoriser le sentiment d'autodétermination dans l'entreprise.
— Mobiliser ses collaborateurs et ses équipes avec un minimum d'autonomie et de liberté.
— Optimiser ses ressources et ses pratiques managériales pour développer l'innovation. Comprendre les éléments motivationnels de ses collaborateurs.

PROGRAMME DE FORMATION

→ **Peut-on favoriser le sentiment d'autodétermination au sein de l'entreprise ?**
- Autonomie.
- Compétences.
- Écoute :
  Analyse des pratiques managériales.
  Identifier le respect du résultat et de la logique d'autodétermination.
  Respecter la singularité de la personne.
  Positionnement de l'individu dans une dynamique collective.

→ **Les facteurs de motivation du collaborateur.**
- Comprendre le phénomène de motivation et de démotivation.
- Les différents types de motivation.
- Le besoin d'autonomie et de responsabilité.
- Les éléments motivationnels pour plus de créativité.

→ **Développer les compétences de chacun.**
- Identifier les compétences et la capacité de l'individu à relever un défi.
- Évaluer les besoins de chacun à se sentir compétent pour « se donner de l'énergie ».
- Compétences individuelles et collectives.

→ **Intérêt / Plaisir, pour favoriser le sentiment d'appartenance.**
- Arriver à détecter la notion de plein développement de son potentiel.
- Quête de soi, d'accomplissement et d'amélioration des compétences.
- Ouverture et écoute active.
- Faire preuve d'empathie.
- Oser la confiance.

→ **Piloter la performance par le développement de l'autonomie.**
- Atteindre son niveau d'autonomie et de performance.
- Favoriser l'initiative.
- Prévenir et écouter les difficultés.
- Accompagner le développement de compétences.

→ **Impact des valeurs sur la pratique.**
- Contribution au sein de l'équipe.
- Impact sur l'organisation.

+

Supports et outils qui permettent de favoriser la fidélisation de ses collaborateurs.

D-102

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE 2 jours /14 heures	**PUBLIC CONCERNÉ** Responsables d'équipes, Dirigeants, Managers.	**PRÉ-REQUIS**
OUTIL PÉDAGOGIQUE Pédagogie qui alterne théorie, jeux de rôles et jeux pédagogiques.	**FORMATEUR(S)**	**PRIX** Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

DÉVELOPPER LA COHÉSION D'ÉQUIPE PAR LE MANAGEMENT RELATIONNEL

OBJECTIFS

- Mieux se connaître pour mieux collaborer.
- Introduire et développer l'esprit d'équipe.
- Dynamiser la cohésion d'équipe pour de meilleures relations professionnelles.
- Mieux se connaître pour mieux manager.
- Changer : découvrir le Management Relationnel.
- Harmoniser les pratiques managériales sur la dimension humaine et organisationnelle.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ Apprendre à mieux se connaître pour mieux collaborer.

- Le « totem indien ».
- Expérimenter ses perceptions.
- Comprendre et analyser ses perceptions.

➔ Introduire et développer la notion d'équipe.

- Difficultés et pistes de progrès concernant l'esprit d'équipe.
- Mise en perspective, synthèse.
- Les pistes de progrès au sein de l'équipe.
- Ouvrir l'inter personnalité dans l'équipe.
- Écoute et empathie au service de l'autre.

➔ Déterminer vos valeurs pour une meilleure cohésion d'équipe.

- Les symboles des valeurs en image.
- Rapprocher ses valeurs personnelles au plus près des valeurs d'un groupe.
- Impact des valeurs dans la pratique : « quels points de ma pratique devrais-je modifier pour les mettre en conformité avec les valeurs retenues ? ».
- Définir le plan d'action adéquat.

➔ Développer son style de management.

- Analyser son style de management.
- Identifier les profils de ses collaborateurs, la carte des partenaires.

➔ Découvrir, Instaurer et pratiquer le Management Relationnel dans ses pratiques.

- Les fondements du management relationnel.
- Les 3 E : Ecouter, Évaluer, Évoluer.
- Maîtrise de la notion de Management Relationnel au travers des missions du manager.
- Pratiquer le management relationnel autour de jeux de rôles et jeux pédagogiques.

+

Intervenants spécialisés avec une expérience en entreprise de plus de 15 ans dans la pratique managériale.

D-103

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE	PUBLIC CONCERNÉ	PRÉ-REQUIS
2 jours /14 heures	Manager d'équipe amené à rencontrer des tensions et souhaitant s'affirmer davantage.	
OUTIL PÉDAGOGIQUE	**FORMATEUR(S)**	**PRIX**
		Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

S'AFFIRMER ET FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

OBJECTIFS

— Gérer un désaccord.
— S'affirmer en adoptant les bons comportements.
— Faire face aux comportements gênants des autres.
— Sortir des tensions.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ **Connaître et développer son style relationnel en situation de tension.**
- + Analyser ses comportements.
- + Repérer les dangers de certaines situations.
- + Soulever les différences et faire face aux situations difficiles.

➔ **Identifier et maîtriser les comportements « nuisifs ».**
- + Connaître les comportements et leurs conséquences.
- + Réagir face à ces comportements.

➔ **Adopter un bon langage pour s'affirmer dans des situations tendues.**
- + Dire NON.
- + Demander.
- + Avoir un langage clair et susciter un langage direct de son public.
- + Utiliser les méthodes adaptées pour gérer les tensions.

➔ **Donner du sens aux critiques.**
- + Etape par étape.
- + Du négatif aux pistes de progrès.
- + S'exprimer avec des faits, expliquer, impliquer.
- + Valoriser les conséquences positives pour adhérer.

➔ **Faire face, « s'asseoir ».**
- + Connaître les causes du problème.
- + Ecouter, reformuler, être écouté.
- + Dire les choses.
- + Analyser, relativiser, solutionner (du conflit à la cause du conflit).

\+

Le travail sur soi réalisé lors des mises en situations permet de mieux s'affirmer et de gérer les tensions.
Formation pratique par les mises en situations réalisées, favorisant l'affirmation de soi.

D-104

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE	PUBLIC CONCERNÉ	PRÉ-REQUIS
2 jours /14 heures	Manager qui souhaite renforcer ses techniques managériales pour mieux accompagner le changement en entreprise.	
OUTIL PÉDAGOGIQUE	**FORMATEUR(S)**	**PRIX**
Outils d'accompagnements du changement directement applicables.		Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES À S'ADAPTER

OBJECTIFS

— Favoriser l'acceptation de l'incertitude au sein de son équipe.
— Perfectionner ses techniques de management pour aider son équipe à s'adapter.
— Développer son savoir faire pour devenir un facilitateur de changements.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ Adapter son management aux changements.
- **Comprendre les nouveaux environnements.**
- **Maîtrise les différents modes de perceptions de son équipe.**
- **Cerner les éléments qui influencent ces perceptions.**
- **Analyser l'efficacité de son management pour faire face à ces changements.**

➔ Renforcer ses techniques managériales pour favoriser l'acceptation.
- **Savoir donner du sens.**
- **Faire face aux changements des stratégies.**
- **Identifier les talents de l'équipe pour mieux faire accepter les changements.**
- **Communiquer les différents changements avec efficacité et positivité.**

➔ Accompagner les équipes à s'adapter.
- **Cerner les freins et les résistances au changement.**
- **Accompagner les équipes**
  Créer de l'enthousiasme dans ses relations.
  Amener la vision positive aux équipes.
  Transformer les habitudes et comportements, AGIR !
  Les repères pratiques du Manager pour faciliter l'adaptation de son équipe.
- **Favoriser la cohésion d'équipe par un management relationnel soutenu.**
- **Renforcer ses relations de proximité, l'accompagnement individuel.**

+

Intervenant spécialisé dans l'accompagnement du changement en entreprise.

D-105

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE	PUBLIC CONCERNÉ	PRÉ-REQUIS
2 jours /14 heures	Chef d'entreprise, DRH, Managers et représentants du personnel.	
OUTIL PÉDAGOGIQUE	**FORMATEUR(S)**	**PRIX**
Remise d'outils et grille d'analyse pour réaliser les diagnostics. Support pour mettre en place son plan de prévention.		Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

PRÉVENIR LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL (RISQUES PSYCHOSOCIAUX)

OBJECTIFS

— Comprendre les différentes sources de souffrance au travail.
— Identifier et repérer les risques psychosociaux dans sa structure.
— Prendre conscience que tout le monde est concerné.
— Définir l'engagement de chacun.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ **De quoi parle-t-on ?**
- Définir les risques psychosociaux.
- Le contexte législatif.
- Acquérir une vision individuelle et globale des risques.

➔ **Repérer les situations à risques.**
- Identifier les différents facteurs de stress.
- Évaluation des conséquences.
- Se concentrer sur les axes prioritaires.

➔ **La prévention des risques psychosociaux.**
- Repérer les différents acteurs.
- Identifier les risques et agir.

➔ **Définir l'engagement de chacun.**
- La prise en charge des risques psychosociaux, un véritable objectif pour l'entreprise.
- Communiquer auprès de tous les acteurs.
- Le bien être au travail plus qu'un indicateur R.H, une Ressource pour l'entreprise.

+ Rapprocher sa stratégie de prévention avec son mode de management.

D-106

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE
2 jours /14 heures

PUBLIC CONCERNÉ
Chef d'entreprise, D.R.H, Managers.

PRÉ-REQUIS

OUTIL PÉDAGOGIQUE
Remise d'une boite à outils permettant de favoriser la mise en application pour les phases de sourcing, recrutement, intégration et fidélisation.

FORMATEUR(S)

PRIX
Conditions de ventes (cf. catalogue)
Prix des formations intra, nous consulter

VALORISER SON IMAGE DE MARQUE

OBJECTIFS

— Devenir une entreprise attractive.
— Développer une vision et une culture d'entreprise.
— Renouveler ses méthodes de recrutement.
— Favoriser l'intégration pour mieux fidéliser les nouveaux recrutés.
— Déployer son leadership pour devenir un manager de la fidélisation.
— Motiver son équipe par l'innovation.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ **Devenir un employeur de référence.**
+ Pourquoi devenir un employeur de référence.
+ Proposer une expérience de travail de qualité.
+ Améliorer et enrichir l'emploi.

➔ **Adopter une marque employeur.**
+ Se différencier par une vision, une mission des valeurs.
+ Se différencier par sa culture d'entreprise.
+ Communiquer une image sociale différente.
+ Construire sa marque d'employeur étape par étape.

➔ **Placer l'homme au centre de l'organisation.**
+ Le contenu de l'emploi idéal.
+ Récompensez l'engagement et faites-le savoir.
+ Reconnaître un employeur de référence.

➔ **Recruter et intégrer.**
+ Présenter le poste à pourvoir.
+ Sélectionner pour fidéliser.
+ Faire évoluer ses méthodes de recrutement.
+ Accueillir pour intégrer.
+ Les pratiques de références.

➔ **Manager.**
+ Développer de bonnes relations professionnelles.
+ Soutenir la performance de ses collaborateurs.
+ Renforcer la fidélisation.

➔ **Fidéliser les compétences.**
+ Initier une culture de fidélisation.
+ Engager par choix et non retenir par l'argent.
+ Motiver par l'innovation.

+

Optimiser sa « marque » employeur.

D-107

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE	PUBLIC CONCERNÉ	PRÉ-REQUIS
2 jours /14 heures	Toute personne amenée à mieux gérer son temps pour mieux planifier, s'organiser et mieux vivre au travail.	
OUTIL PÉDAGOGIQUE	**FORMATEUR(S)**	**PRIX**
Études de cas, mises en situations. Pédagogie interactive et ludique, jeu pédagogique. Remise des outils nécessaires à la gestion du temps / Agenda.		Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

GÉRER SON TEMPS ET SON STRESS POUR PLUS D'EFFICACITÉ

OBJECTIFS

— Prendre conscience de son rôle et de ses responsabilités pour gérer correctement son temps.
— Savoir distinguer l'urgent de l'important.
— Savoir optimiser les outils de gestion du temps à votre disposition.
— Apprendre à anticiper et planifier ses tâches.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ Gérer son stress.
- Rappels des origines et des différents niveaux de stress.
- Identifier son profil « stressé », analyser les conséquences.
- Exploiter son stress de façon positive.
- Stress = PERTE DE TEMPS.

➔ Analyser ses priorités.
- Mes grignoteurs de temps.
- Priorités de vie.
- Priorités professionnelles.
- L'urgent de l'important, savoir faire le bon choix.
- Bilan entre la gestion de ses priorités et la gestion de son temps.

➔ L'efficacité passe par une planification optimale.
- Anticiper pour ne pas subir.
- Loi de Pareto.
- Savoir utiliser un agenda.
- Planifier et lister ses tâches, se fixer des échéances.
- Période tampon.
- Prévoir les imprévus.
- Reporter une tâche ?

➔ Gagner du temps sur certaines activités.
- Déléguer pour retrouver du temps.
- La gestion administrative : 4 issues.
- Lecture d'un document.
- Organiser son lieu de travail.

➔ S'affirmer dans la gestion de son temps.
- Renégocier une tâche.
- Savoir dire NON.
- Communiquer.

D-108

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE
2 jours /14 heures

PUBLIC CONCERNÉ
Toute personne souhaitant mieux vivre et gérer des situations dite « de stress ».

PRÉ-REQUIS

OUTIL PÉDAGOGIQUE
Bilan et pédagogie personnalisés, exercices pratiques. Apports méthodologiques. Mise en œuvre de ses propres solutions durables.

FORMATEUR(S)

PRIX
Conditions de ventes (cf. catalogue)
Prix des formations intra, nous consulter

MIEUX ÊTRE EN SITUATION PROFESSIONNELLE (GESTION DU STRESS NIVEAU I)

OBJECTIFS

— Gagner en sérénité et efficacité lors de situations de « stress ».
— Comprendre les mécanismes du stress et appliquer des méthodes pour y faire face.
— Mobiliser ses ressources et savoir « récupérer » pour vaincre les situations de stress.
— Établir et développer son programme « NO STRESS ».

PROGRAMME DE FORMATION

→ Reconnaître le stress.
- \+ Qu'est-ce que le stress ?
- \+ Ne pas confondre stress et stimulation.
- \+ Identifier les différentes origines du stress.

→ Évaluer ses réactions face au stress.
- \+ Connaître ses stresseurs.
- \+ Diagnostiquer ses niveaux de stress.
- \+ Comprendre ses réactions lors des différentes manifestations du stress.

→ Techniques pour agir sur son stress.
- \+ Maîtriser ses émotions.
- \+ Mes émotions face au stress. * Apprendre à relativiser.
- \+ Méthode anti stress.
- \+ Étude de cas.

→ La méthode AGIR.
- \+ Adopter : vouloir adopter la méthode, y croire.
- \+ Gagner : après avoir acté votre volonté de réagir.
- \+ Interdire : mettre en place dans son quotidien les interdits. Ressourcer : recharger sa tête et son corps.

→ Développer la confiance en soi.
- \+ Mécanismes de la confiance en soi. * Les préjugés.
- \+ Développer sa confiance en soi.

→ Établir son plan « NO STRESS ».
- \+ Définir ses objectifs de vie.
- \+ Définir ses interdits.
- \+ Optimiser son programme individuel.

D-109

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE
2 jours /14 heures

PUBLIC CONCERNÉ
Toute personne qui souhaite prendre du recul et gagner en sérénité dans sa vie professionnelle.

PRÉ-REQUIS

OUTIL PÉDAGOGIQUE
Exercices et mises en situations par rapport aux cas des stagiaires. Pédagogie pratique, individuelle et collective pour apprendre à lâcher prise.
Plans d'actions individuels.

FORMATEUR(S)

PRIX
Conditions de ventes (cf. catalogue)
Prix des formations intra, nous consulter

APPRENDRE À LÂCHER PRISE ET PRENDRE DU RECUL (GESTION DU STRESS NIVEAU II)

OBJECTIFS

— Comprendre le lâcher prise.
— Se positionner par rapport au lâcher prise.
— Prendre du recul et trouver la bonne distance émotionnelle.
— S'approprier les bons comportements.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ Comprendre les intérêts du lâcher prise.
- Principes et origines du lâcher prise.
- Les bénéfices retirés.
- Changement et contrôle.
- Mon rapport au temps ! L'instant présent.
- Les conséquences du lâcher prise.

➔ Cerner son mode de fonctionnement par rapport au lâcher prise.
- Auto-diagnostic personnel.
- Cerner ses zones de crispations.
- Les avantages à ne pas lâcher prise.
- Les représentations de la peur, des obligations et de la culpabilité.

➔ Ajuster ses attitudes et ses émotions.
- Identifier les zones de contrôles et de préoccupations.
- Faire taire son mental.
- Éliminer les pensées négatives.
- Rester constant dans ses émotions.

➔ S'approprier les comportements de lâcher prise.
- Accepter le changement et trouver la force de rebondir.
- Cultiver une vision positive de soi.
- Gérer les peurs objectives et subjectives.
- Explorer ses limites et sortir de sa zone de confort.
- Lever les résistances par l'humour et la créativité.
- L'art de la simplicité.
- L'analyse pratique personnelle et professionnelle.

➔ Bâtir son plan d'action.
- Les axes de progression.
- Les moyens et objectifs.
- La chronologie.

D-110

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE
2 jours /14 heures

PUBLIC CONCERNÉ
Toute personne qui souhaite mieux communiquer avec ses interlocuteurs pour rendre ses messages plus pertinents.

PRÉ-REQUIS

OUTIL PÉDAGOGIQUE
Bilan de communication établit au départ de la formation. Programme individuel de communication, mises en situation personnalisées. Conseils et outils personnalisés.

FORMATEUR(S)

PRIX
Conditions de ventes (cf. catalogue)
Prix des formations intra, nous consulter

MIEUX COMMUNIQUER POUR FAIRE PASSER SES MESSAGES

OBJECTIFS

— Comprendre la communication.
— Connaître son mode de communication.
— Identifier la façon de communiquer de ses interlocuteurs.
— S'adapter pour communiquer et être communiquant.
— Argumenter pour convaincre.
— Rendre sa communication évolutive.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ **Découvrir les bases de la communication.**
+ Le schéma de la communication.
+ Les points clés d'une bonne communication.
+ Adopter les bons comportements professionnels.

➔ **Mon profil'COM.**
+ Découvrir son mode de communication et de perception.
+ Établir son bilan.

➔ **Déceler et s'ajuster à son interlocuteur.**
+ Les différents modes de traitement de l'information.
+ Prêter attention à son interlocuteur.
+ Comprendre comment réfléchit et agit son interlocuteur.
+ Synchroniser sa communication non verbale avec son discours.
+ Comprendre son interlocuteur.

➔ **Présenter son discours.**
+ Canaliser ses points faibles.
+ Le bon mot, au bon moment, avec la bonne méthode (3M).

➔ **La stratégie d'objectif.**
+ Définir ses objectifs.
+ Planifier les étapes de réalisation de l'objectif.

D-111

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE 1 jour /7 heures	**PUBLIC CONCERNÉ** Toutes personnes qui travaille en relation avec la clientèle, ou exerçant une activité commerciale : Commerciaux, Vendeurs, Responsables commerciaux, Managers... avec ou sans expérience.	**PRÉ-REQUIS**
OUTIL PÉDAGOGIQUE Alternance d'exercices et mises en situation. Jeu pédagogique : Le cercle du Sphinx.	**FORMATEUR(S)**	**PRIX** Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

TRAINING : MIEUX COMMUNIQUER DANS SES RELATIONS COMMERCIALES

OBJECTIFS

- Comprendre la communication.
- S'adapter pour communiquer et être communiquant.
- Développer l'écoute active.
- Rendre sa communication commerciale pertinente.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ Les fondamentaux de la communication.
- Schéma de la communication.
- Mon style communiquant.
- Les 9 techniques de comportement.

➔ Le langage non-verbal.
- Regard.
- Attitudes et mouvements.
- Gestes et expressions du visage.

➔ Une communication commerciale réussie.
- La voix.
- L'écoute.
- Le langage.
- Le dialogue.

D-112

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE
2 jours /14 heures

PUBLIC CONCERNÉ
Vendeurs, commerciaux, secrétaire assistant. Toute personne chargée d'accueillir.

PRÉ-REQUIS

OUTIL PÉDAGOGIQUE
Pédagogie interactive alternant, apports théoriques, cas pratiques et mises en situations et jeux pédagogiques « accueil des clients ».

FORMATEUR(S)

PRIX
Conditions de ventes (cf. catalogue)
Prix des formations intra, nous consulter

PROFESSIONNALISER SON ACCUEIL CLIENTÈLE

OBJECTIFS

— Mesurer l'importance de l'accueil dans sa relation client.
— Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone.
— Professionnaliser sa communication : valoriser la qualité du service et l'image de l'entreprise.
— Gérer les communications difficiles.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ **L'importance de l'accueil du public.**
+ Les exigences du public, ses motivations, ses attentes.
+ Les objectifs et les limites de l'accueil.

➔ **Mon image, celle de l'entreprise.**
+ Valoriser son image par la communication.
+ Ma voix, mes gestes, mes mots, mes attitudes, points clés de l'accueil.
+ Optimiser son style.

➔ **L'accueil, un métier.**
+ Les étapes de l'accueil.
+ Personnaliser la relation.
+ Gérer la relation.
+ Fidéliser son accueil.

➔ **Communiquer par téléphone.**
+ Annoncer et valoriser sa société.
+ Identifier avec tact et précision.
+ Savoir mettre en attente et orienter un appel.
+ Prendre un message précis.

➔ **Prévenir et gérer les situations complexe de l'accueil (relation client).**
+ Identifier les personnalités difficiles.
+ Prendre en considération les réclamations.
+ Savoir canaliser un client difficile, « la montgolfière ».
+ Maîtriser des situations difficiles.

D-113

Formation inter / intra-entreprise

DURÉE 2 jours / 14 heures	**PUBLIC CONCERNÉ** Toutes personnes amenées accueillir du public	**PRÉ-REQUIS**
OUTIL PÉDAGOGIQUE Pédagogie interactive alternant, apports théoriques et cas pratiques. Mises en situations et jeu pédagogique « la 5ème carte du diplomate ».	**FORMATEUR(S)**	**PRIX** Conditions de ventes (cf. catalogue) Prix des formations intra, nous consulter

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES LIÉES À L'ACCUEIL DU PUBLIC

OBJECTIFS

— Mieux se connaître pour anticiper une situation conflictuelle.
— Comprendre les raisons et les origines des situations conflictuelles.
— Identifier les différents types de comportement pour mieux gérer la situation.
— Développer sa confiance en soi pour mieux s'affirmer et gérer ses émotions.
— Savoir transformer le conflit en relation positive.

PROGRAMME DE FORMATION

➔ Connaître son comportement dans ses relations commerciales.
+ Les 4 attitudes du comportement humain.
+ Évaluer son affirmation de soi.
+ Affirmation de soi, mode d'emploi.
+ Identifier les comportements inefficaces.

➔ Le process du conflit.
+ Identifier et maîtriser les différentes sources de conflits.
+ Les étapes du conflit.

➔ Canaliser les comportements refuges.
+ Connaître les caractéristiques d'un client passif et ses limites.
+ Maîtriser l'agressivité de certains clients.
+ Stopper les clients manipulateurs.

➔ Transformer le conflit en relation positive.
+ Savoir répondre à une objection.
+ Savoir dire « NON », faire accepter le refus.
+ Émettre une critique constructive.
+ Sortir du conflit.
+ Construire une relation gagnant/gagnant.

➔ Muscler la confiance en soi et envers les autres.
+ Prendre conscience des ses qualités et de celles des autres.
+ S'accorder du temps.
+ Apprendre à se projeter et à relativiser.